

Atenció a persones amb necessitats comunicatives especials als serveis municipals

Informacions i recomanacions per a l'atenció presencial i telefònica

BCN



ATENCIÓ A PERSONES AMB NECESSITATS COMUNICATIVES ESPECIALS ALS SERVEIS MUNICIPALS

**Informacions i recomanacions per a l'atenció
presencial i telefònica**

Institut Municipal de Persones amb Discapacitat
Ramon Lamiel, gerent

Coordinació, seguiment i validació:

Institut Municipal de Persones amb Discapacitat
Rosa Farga Mota
Gemma Gálvez Flaqué
Montserrat Majoral Marginet
Glòria Matas Montmany
Assumpta Soler Farràs
Roser Vilarrubí Torres

Direcció d'Atenció Ciutadana
Mercè Martínez Jiménez

Edició:
Institut Municipal de Persones amb Discapacitat
Ajuntament de Barcelona

Disseny gràfic i maquetació:
Prado García Velázquez
Alex Marco Varea

Impressió:
Impremta Municipal

Tiratge: 500 exemplars

ÍNDEX

| | |
|---|----|
| Presentació..... | 7 |
| Persones sordes, sordcegues o amb discapacitat auditiva..... | 9 |
| Recomanacions generals..... | 10 |
| Ajuts tècnics..... | 11 |
| Persones cegues o amb baixa visió..... | 12 |
| Recomanacions generals..... | 12 |
| Ajuts tècnics..... | 13 |
| Persones amb dificultats de comunicació per discapacitat física o intel•lectual..... | 15 |
| Recomanacions generals..... | 16 |
| Ajuts tècnics..... | 17 |
| Recursos..... | 18 |

L'atenció al públic ha de ser una prioritat per a les administracions públiques i un dret per a tots els ciutadans i ciutadanes, incloses les persones amb discapacitat. En el cas de les persones amb dificultats per a la comunicació, les administracions estan obligades a dur a terme les actuacions necessàries perquè la informació els arribi de manera correcta i puguin interactuar amb els serveis públics en igualtat de condicions amb la resta de la ciutadania.

Barcelona és, des de fa anys, una ciutat que aposta clarament per donar suport als drets de les persones amb discapacitat, tal i com recull la Declaració de Barcelona *La ciutat i les persones amb discapacitat*. Això fa encara més coherent i necessari oferir uns serveis municipals totalment accessibles, molt especialment pel que fa a l'atenció presencial i telefònica, principal porta d'accés de la ciutadania a l'administració municipal.

Conscients de la necessitat d'estendre aquesta cultura a tots els serveis, des de l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (IMD), en el marc de la seva funció de suport als serveis municipals per tal de garantir l'atenció a les persones amb discapacitat, i amb la col·laboració de la Direcció d'Atenció Ciutadana, s'ha elaborat el document que us presentem, on trobareu una informació resumida i precisa sobre el que cal tenir en compte a l'hora d'atendre personal o telefònicament a persones amb problemes de comunicació.

Paral·lelament, l'IMD ofereix un assessorament continu a tots els serveis municipals per tal d'anar construint, pas a pas, un model de serveis públics municipals a l'abast de tothom.

A la Guia d'Ajuts, Prestacions i Serveis del web Barcelona Accessible (<http://www.bcn.cat/accessible>) trobareu més informació i recursos per fer accessible la comunicació a les persones amb discapacitat.

Institut Municipal de Persones amb Discapacitat

Febrer de 2014

PERSONES SORDES, SORDCEGUES O AMB DISCAPACITAT AUDITIVA

Les persones amb discapacitat auditiva es comuniquen de formes diverses en funció del grau de la seva discapacitat i de si la pèrdua auditiva és de naixement o posterior:

- Amb llengua oral, utilitzant per a l'audició els ajuts tècnics necessaris per millorar-la (audiòfons, implants coclears, emissores FM...). Cal tenir en compte que aquests sistemes no proporcionen un nivell d'audició similar al d'una persona sense dificultats.
- Amb llengua oral, utilitzant per a l'audició sistemes alternatius visuals (subtitulació, lectura labial...).
- Amb llengua de signes, sistema manual que serveix per interpretar un missatge oral on cada signe expressa una paraula, una frase o un concepte. Es tracta d'un sistema de comunicació totalment visual i amb una estructura molt diferent a la llengua oral. És convenient informar al públic de la possibilitat de ser atès mitjançant un intèrpret de llengua de signes i facilitar el servei si la persona ho sol·licita.
- En el cas de les persones sordcegues, la seva discapacitat els comporta una pèrdua auditiva i visual (amb diferents graus) que necessita uns mètodes concrets de comunicació. Aquest grup és molt heterogeni a causa de les característiques individuals, de si la sordceguesa és congènita o adquirida o si hi ha discapacitats afegides. En els casos de pèrdua visual important la seva manera de comunicar-se és amb llengua de signes reforçada amb contacte a les mans. També en alguns casos utilitzen escriptura Braille.

9

Institut Municipal
de Persones amb
Discapacitat

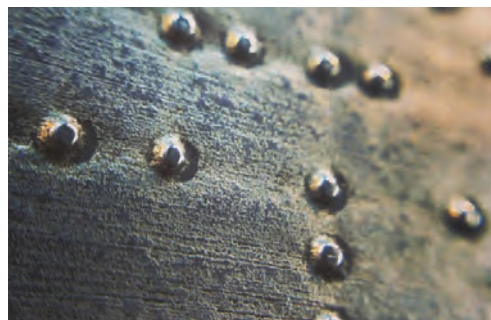
Atenció a
persones amb
necessitats
comunicatives
especials als
serveis
municipals



Llengua de signes



Intèrpret de llengua de signes



Escriptura Braille

Recomanacions generals

- Cridar l'atenció amb un senyal abans de parlar.
- Parlar quan ens estiguin mirant.
- Situar-nos de manera que la nostra cara estigui il·luminada.
- Parlar sense tapar-nos la boca o mantenir objectes amb els llavis.
- Situar-nos a la seva alçada, sobretot si es tracta d'infants.
- Vocalitzar bé, però sense exagerar ni cridar, amb un ritme i amb un to de veu normals.
- Ser expressius sense gesticular amb excés.
- Avisar quan canviem de tema de conversa.
- Construir frases curtes, correctes i simples, amb un ordre lògic.
- Evitar l'ús de paraules d'argot i poc habituals.
- En cas d'incomprensió, repetir cercant altres paraules amb el mateix sentit.
- Proporcionar informació escrita.
- En el cas de reunions, si és possible utilitzar una taula rodona, per facilitar la visió de totes les persones, i evitar que parli més d'una persona a l'hora.

10

Institut Municipal
de Persones amb
Discapacitat

Atenció a
persones amb
necessitats
comunicatives
especials als
serveis
municipals



Audiòfon d'implant coclear

Ajuts tècnics

Les persones sordes moltes vegades utilitzen algun d'aquests dos ajuts tècnics:

- Audiòfon: aparell que augmenta la intensitat del so d'acord amb la pèrdua auditiva de cada persona sorda.
- Implant coclear: ajuda tècnica que s'instal·la amb una intervenció quirúrgica i permet sentir els sons.

A més, les institucions i empreses poden oferir-los els següents sistemes per facilitar-los la comunicació (convé informar convenientment de la seva disponibilitat):

- Anell magnètic: aparell d'instal·lació fixa que transforma el so en ones magnètiques que són captades directament per l'audiòfon o implant coclear, eliminant els sorolls ambientals i millorant la qualitat del so.
- Anell portàtil magnètic: aparell similar a l'anterior, però portàtil.
- Emissora de freqüència modulada (FM): aparell portàtil que permet que la persona sorda rebí el missatge directament a l'audiòfon o a l'implant coclear, eliminant els sorolls ambientals.
- Transcripció en pantalla mitjançant subtitulació: sistema mitjançant el qual la persona sorda pot seguir una conversa llegint els subtítols o sobretítols que un professional insereix en una pantalla on es projecta en vídeo la imatge de la persona que està parlant.

11

Institut Municipal
de Persones amb
Discapacitat

Atenció a
persones amb
necessitats
comunicatives
especials als
serveis
municipals



Audiòfon



Seients reservats



Transcripció en pantalla mitjançant subtitulació



Emissora de freqüència modulada (FM)

PERSONES CEGUES O AMB BAIXA VISIÓ

Entre les persones amb discapacitat visual hi ha una gran heterogeneïtat. Hi ha persones cegues totals o gairebé totals, persones amb discapacitat visual moderada, greu o profunda i persones amb limitació visual lleugera.

Recomanacions generals

Ubicació a l'espai

- Si les persones amb baixa visió o cegues es troben en un espai que no coneixen és convenient oferir-los la possibilitat d'acompanyar-los per localitzar l'ascensor, un despatx, els lavabos, etc.
- Donat que de vegades s'ajuden amb un bastó, és important que els espais de pas estiguin lliures d'obstacles i no hi hagi desnivells sense senyalitzar per evitar que es puguin lesionar.
- Els gossos pigall tenen permès per llei l'accés, amb el seu propietari, a llocs públics com ara cinemes, restaurants, centres esportius, museus, etc.

Desplaçaments

- Si ens oferim per guiar-los hem d'oferir-los el braç d'una manera natural. Les persones amb discapacitat visual acostumen a agafar-se del colze de l'acompanyant.

12

Institut Municipal
de Persones amb
Discapacitat

Atenció a
persones amb
necessitats
comunicatives
especials als
serveis
municipals



- Caminar amb normalitat i avisar quan sigui necessari remarcar algun obstacle. Les persones cegues caminen sempre un pas més enrere i el contacte amb el colze de l'acompanyant els permet detectar perfectament un graó o un canvi de direcció.
- Si el pas es fa estret, posar-los el braç darrere l'esquena per indicar que es posin al darrere.
- Si entrem en una sala de reunions, orientar-los en l'espai i en la disposició del mobiliari.
- Si convé localitzar algun objecte, posar-los la mà al damunt.
- Procurar no canviar els objectes de lloc, i si es fa, informar-ne.

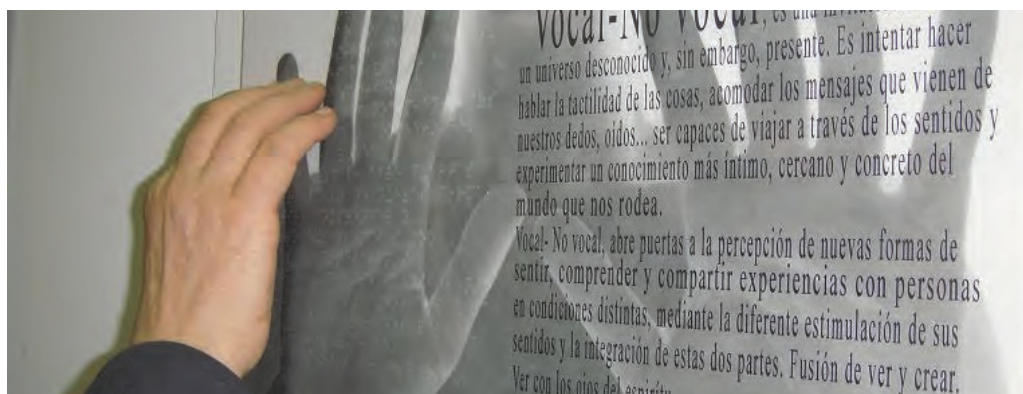
Entrevistes

- Presentar a totes les persones assistents a l'entrevista, i informar d'on estan situades.
- Si ens adrecem a una persona amb discapacitat visual, anomenar-la o tocar-la lleugerament perquè se n'adoni.
- Sempre que sigui possible, traduir la informació visual a informació oral.
- Parlar amb to i volum de veu normals.

Ajuts tècnics

Impresos

- Utilitzar una mida de lletra adequada (cos equivalent a Arial 12), un bon contrast de color entre la lletra i el fons, i un tipus de lletra "de pal sec", ben definit i sense ornaments (arial, calibri...).



Informació en Braille en una exposició d'art

- Valorar la possibilitat d'oferir aparells de lletra ampliada. Existeixen aparells tipus lupa que permeten ampliar considerablement els textos impresos, per tal que les persones amb importants problemes de visió els puguin llegir.
- Oferir suports digitals. La informació gravada en un cd, enviada per correu electrònic o comunicada a través d'Internet pot ser consultada a través de l'ordinador o l'smartphone i llegida amb un lector de veu.
- Si es considera adient, facilitar la informació en Braille.
- La utilització de maquetes i textos o imatges amb relleu és molt útil per a la comprensió de determinats tipus d'informació.

Continguts audiovisuals i web

- En el cas d'oferir la informació en format vídeo, cal incloure l'audiodescripció del contingut perquè la comprensió sigui total.
- La gravació en àudio permet accedir fàcilment a la informació a les persones que tenen dificultats amb el Braille i no tenen prou visió per llegir la lletra ampliada.
- En alguns equipaments (zoo, museus...) els visitants poden necessitar connectar-se amb la wifi de l'equipament des del mòbil per poder accedir a determinades informacions en format web, codis QR o audioguies. Les persones cegues poden tenir dificultats per a la connexió ja que cal identificar-se i introduir un codi captcha. Cal que el personal d'atenció ho tingui present per oferir la seva col·laboració en aquesta operació.
- Cal vetllar perquè totes les informacions contingudes als webs corporatius siguin accessibles per a persones amb discapacitat visual, tant pel que fa al disseny (pensant en les persones amb baixa visió) com a l'accès des de sistemes de lectura amb veu (per a les persones cegues).



Teclat de Braille



Braille en un llibre o document

PERSONES AMB DIFICULTATS DE COMUNICACIÓ PER DISCAPACITAT FÍSICA O INTEL·LECTUAL

Algunes discapacitats físiques (accident vascular, esclerosi múltiple, malalties musculars, paràlisi cerebral, laringotomia...) poden comportar dificultats greus de comprensió o d'expressió. Les dificultats de comunicació més freqüents en aquests casos són:

- Dificultats d'articulació de les paraules.
- Dificultats d'expressió verbal.
- Nivell baix de comprensió dels missatges.
- Manca de memòria.

En el cas de les persones amb discapacitat intel·lectual, en la majoria dels casos tenen dificultats de comprensió o d'expressió. Les més freqüents són:

- Dificultats de comprensió.
- Expressió limitada de la parla.
- Comprensió limitada de la lectura.
- Pobresa de vocabulari.



Recomanacions generals

- Utilitzar un llenguatge senzill i directe, evitant conceptes abstractes i reflectint amb claredat les idees que vulguem transmetre.
- Si hem d'utilitzar conceptes abstractes, posar exemples concrets i pràctics i comparacions que facilitin la comprensió.
- Utilitzar paraules del llenguatge d'ús habitual, i sempre que es dirigim a persones adultes utilitzar un llenguatge d'adults.
- Si no els entenem, dir-ho perquè ens ho expliquin d'un altra manera, i confirmar que han entès el que els hem comunicat.

16

Institut Municipal
de Persones amb
Discapacitat

Atenció a
persones amb
necessitats
comunicatives
especials als
serveis
municipals



Domòtica per a persones amb dificultats de comunicació

Ajuts Tècnics

Per a problemes d'expressió i parla:

- **Comunicadors:** sistemes de teclat que faciliten la comunicació a les persones que no es poden expressar amb el llenguatge oral. Converteixen el missatge a veu digital o a text escrit.



Telèfon de text (TDD)

Per a problemes de comprensió:

- **Suport pictogràfic:** sistemes d'escriptura per mitjà de pictogrames o dibuixos representatius de conceptes.



Teclat pictogràfic

- **Textos de Lectura Fàcil:** sistemes de redacció que permeten la comprensió a persones amb dificultats.



Llibres de Lectura Fàcil

Hi ha moltes empreses que ofereixen aquests tipus de serveis a la nostra ciutat. Sense ànim de recomanar cap empresa en particular, us oferim una relació de les que coneixem perquè han treballat amb nosaltres en alguna ocasió:

- **ACAPPS:** subtitulació gravada o en directe, accessibilitat@accaps.org.
- **Acils Comunicació:** interpretació en llengua de signes per a persones sordes i sord-cegues, info@acils.org.
- **Àgils Comunicació:** interpretació en llengua de signes, tel. **93 112 79 96 / 627 476 122**.
- **APSO:** interpretació en llengua de signes, tel. **685 67 74 69 / 655 93 78 76**.
- **APSOCECAT:** interpretació per a persones sord-cegues, tel. **93 331 73 66 / 678 712 619**.
- **Associació Lectura Fàcil:** textos en lectura fàcil per a persones amb discapacitat intel·lectual o problemes de comprensió, lecturafacil@cobdc.org.
- **CESYA:** subtitulació i audiodescripció, info@cesya.es.
- **FESOCA:** interpretació en llengua de signes, interpretes@fesoca.org.
- **Fundació Tres Turons:** subtitulació gravada o en directe, audiodescripció gravada o en directe, fundacio@els3turons.org.
- **ONCE:** Braille, textos amb lletra gran i alt contrast, accessibilitat de llocs web, pdf accessibles, rgn@once.es.
- **Punts Suspensius:** interpretació en llengua de signes, subtitulació gravada o en directe, audiodescripció, accessibilitat de llocs web, audioguies i videoguies, hola@puntssuspensius.net.
- **SILS:** interpretació en llengua de signes, ils@silswb.com.
- **Subtil:** interpretació en llengua de signes, subtitulació gravada o en directe, instal·lació de bucles magnètics, audiodescripció, subtil@subtil.cat.
- **Via Libre:** interpretació en llengua de signes, subtitulació gravada o en directe, Braille, instal·lació de bucles magnètics, barcelona.accessibilidad@fundaciononce.net.

També us facilitem assessorament a:

- **Departament d'Internet Ajuntament de Barcelona:** assessorament sobre pdf accessibles i accessibilitat web, mmartinezj@bcn.cat.
- **Institut Municipal de Persones amb Discapacitat:** assessorament sobre qualsevol qüestió relativa a l'atenció a les persones amb discapacitat, ggalvez@bcn.cat.

BCN

**Atenció a persones amb necessitats
comunicatives especials als serveis municipals**